

## LIETUVOS RESPUBLIKOS RYSIŲ REGULIAVIMO TARNYBA

### 2020-2021 m. ginčų ne teismo tvarka nagrinėjimo apžvalga

#### Šioje apžvalgoje pateikiama:

1. ginčų statistika, sprendimų rezultatai;
2. ginčų priežastys;
3. ginčų dinamika;
4. ginčų problematika;
5. ginčų pavyzdžiai;
6. COVID-19 pandemijos situacija (pandemijos įtaka ginčų skaičiui, priežastims);
7. siūlymai dėl atitinkamų priemonių vykdymo (siekiant didinti taikiai išspręstų ginčų skaičių ir ieškant priemonių mažinti nepagrįstus vartotojų prašymus).

#### Ginčų statistika, sprendimų rezultatai

2020 m. Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyboje (toliau – Tarnyba) buvo išnagrinėta 90 ginčų ne teismo tvarka. Elektroninių ryšių paslaugų srityje išnagrinėti 49 ginčai tarp vartotojų ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjų bei tarp galutinių paslaugų gavėjų, išskyrus vartotojus ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjų (toliau kartu vartotojai ir galutiniai paslaugų gavėjai, išskyrus vartotojus – elektroninių ryšių paslaugų gavėjai): 13 ginčų tenkinta, ar tenkinta iš dalies, 23 ginčai išspręsti taikiai, 17 ginčų netenkinta, 4 ginčų nagrinėjimas nutrauktas. Pašto srityje išnagrinėtas 41 ginčas tarp vartotojų ir pašto paslaugų teikėjų bei tarp galutinių paslaugų gavėjų, išskyrus vartotojus, ir pašto paslaugų teikėjų (toliau kartu vartotojai ir galutiniai paslaugų gavėjai, išskyrus vartotojus – pašto paslaugų naudotojai): 29 ginčai išspręsti taikiai, 39 ginčai netenkinti, 1 ginčo nagrinėjimas nutrauktas<sup>1</sup>.

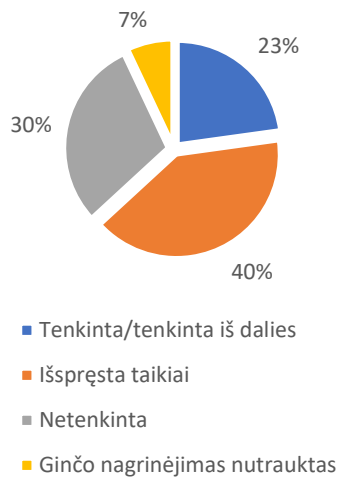
2021 m. Tarnyboje buvo išnagrinėti 93 ginčai ne teismo tvarka. Elektroninių ryšių paslaugų srityje išnagrinėti 62 ginčai tarp elektroninių ryšių paslaugų gavėjų ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjų: 14 ginčų tenkinta, ar tenkinta iš dalies, 31 ginčas išspręstas taikiai, 22 ginčai netenkinti, 1 ginčas paliktas nenagrinėtu, 4 ginčų nagrinėjimas nutrauktas. Pašto srityje išnagrinėtas 31 ginčas tarp pašto paslaugų naudotojų ir pašto paslaugų teikėjų: 2 ginčai tenkinti, ar tenkinti iš dalies, 5 ginčai išspręsti taikiai, 23 ginčai netenkinti, 1 ginčas paliktas nenagrinėtinu, 6 ginčų nagrinėjimas nutrauktas<sup>2</sup>.

---

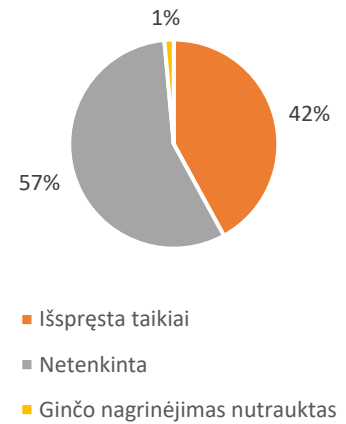
<sup>1</sup> Nagrinėjant ginčus buvo kompleksinių sprendimų.

<sup>2</sup> Nagrinėjant ginčus buvo kompleksinių sprendimų.

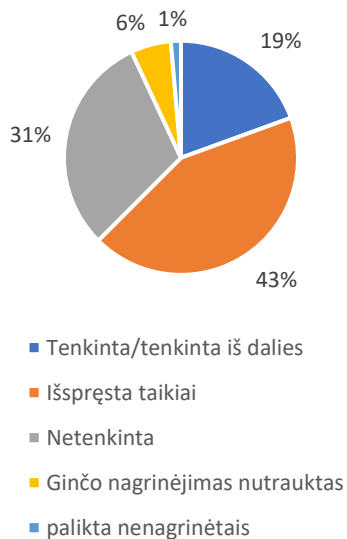
Ginčų reikalavimų dėl elektroninių ryšių paslaugų baigtis (2020 m.)



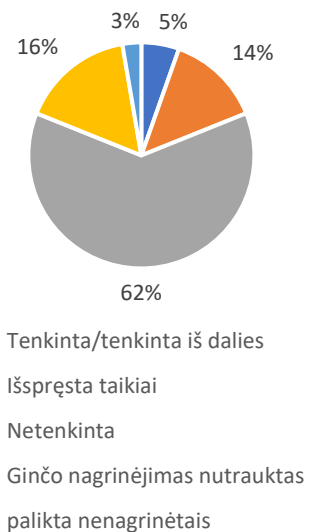
Ginčų reikalavimų dėl pašto paslaugų baigtis (2020 m.)



Ginčų reikalavimų dėl elektroninių ryšių paslaugų baigtis (2021 m.)



Ginčų reikalavimų dėl pašto paslaugų baigtis (2021 m.)



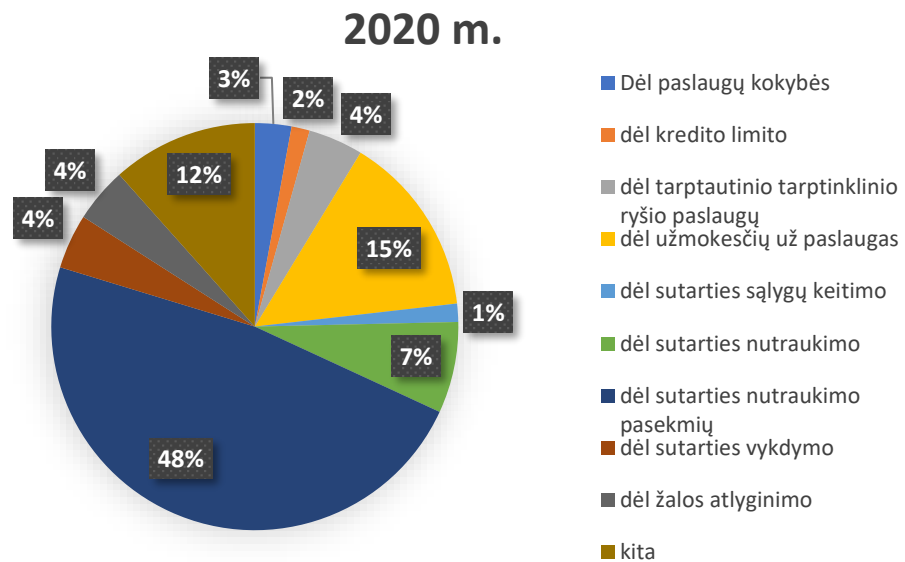
Kaip matyti iš pateiktų duomenų,  **tiek 2020 m., tiek 2021 m. elektroninių ryšių paslaugų srityje ginčų nagrinėjimo baigtis išlieka panaši** – 2020 m. tenkinta 23 proc. reikalavimų, o 2021 m. – 19 proc., 2020 m. 40 proc. reikalavimų spręsta taikiu būdu, o 2021 m. taikiai – 43 proc., 2020 m. netenkinta 30 proc. reikalavimų, o 2021 m. – 31 proc., 2020 m. ginčo nagrinėjimas nutrauktas dėl 7 proc. reikalavimų, o 2021 m. – 6 proc.

**Analizuojant reikalavimų dėl pašto paslaugų baigtį matyti, kad 2021 m. išaugo netenkinamų reikalavimų skaičius** – 2020 m. netenkinta 57 proc. reikalavimų, o 2021 m. – 62 proc. Atitinkamai, 2021 m. sumažėjo taikai sprendžiamų reikalavimų – 2020 m. taikiai išspręsta 42 proc. reikalavimų, o 2021 m. – 16 proc.

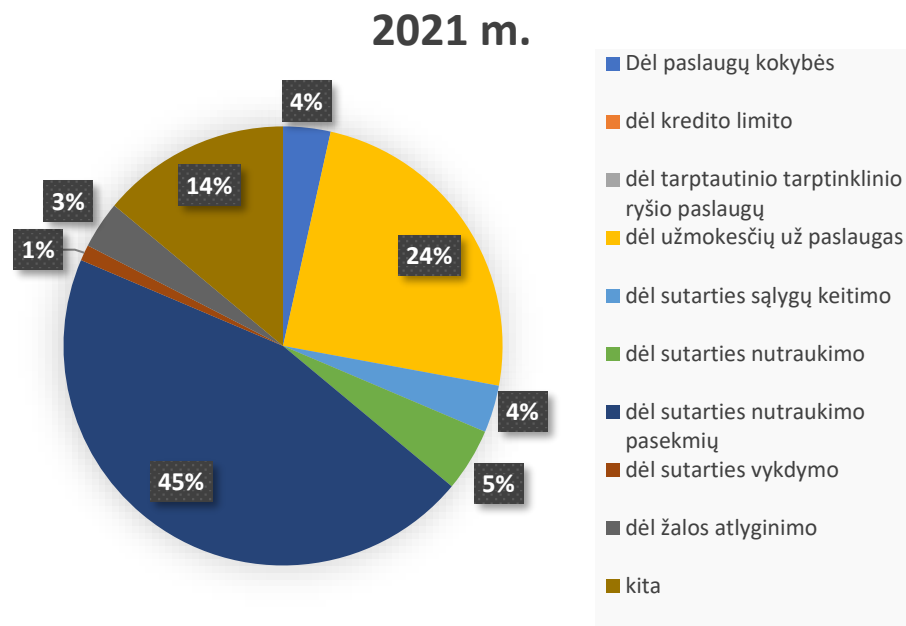
## Ginčų priežastys

Elektroninių ryšių paslaugų srityje išskiriamos priežastys<sup>3</sup>:

	2020 m.	2021 m.
• dėl paslaugų kokybės	2	3
• dėl kredito limito (finansinės ribos)	1	0
• dėl tarptautinio tarptinklinio ryšio paslaugų	3	0
• dėl užmokesčių už paslaugas	10	21
• dėl sutarties sąlygų keitimo	1	3
• dėl sutarties nutraukimo	5	4
• dėl sutarties nutraukimo pasekmių (netesybų, nuostolių, kt.)	33	39
• dėl sutarties vykdymo	3	1
• dėl žalos atlyginimo	3	3
• kita	8	12



<sup>3</sup> galėjo būti kelios kreipimosi priežastys.



Iš pateiktų duomenų matyti, kad tiek 2020 m., tiek 2021 m. dažniausia išliekanti ginčų priežastis – dėl sutarties nutraukimo pasekmių (netesybų, nuostolių ir kt.), kuri 2020 m. sudaro 48 proc. visų reikalavimų, o 2021 m. – 45 proc. Sekanti, taip pat gana dažna priežastis – dėl užmokesčių už paslaugas. Kaip matyti iš pateiktų duomenų, lyginant su 2020 m., reikalavimų dėl užmokesčių už paslaugas skaičius 2021 m. išaugo (2020 m. reikalavimų, susijusių su užmokesčiais už paslaugas, sudaro 15 proc., o 2021 m. – 24 proc.). Taip pat iš pateiktų duomenų matyti, kad panašus reikalavimų skaičius tiek 2020 m., tiek 2021 m. išlieka dėl paslaugų kokybės, sutarties sąlygų keitimo, sutarties nutraukimo, sutarties vykdymo, žalos atlyginimo bei kitų priežasčių. 2021 m. nebuvo kreiptasi dėl kredito limito ir tarptautinio tarptinklinio ryšio paslaugų. **Taigi, matyti, kad elektroninių ryšių paslaugų srityje aktualiausi ir dažniausiai pasitaikantys nesutarimai dėl sutarties nutraukimo pasekmių ir dėl užmokesčių už paslaugas.**

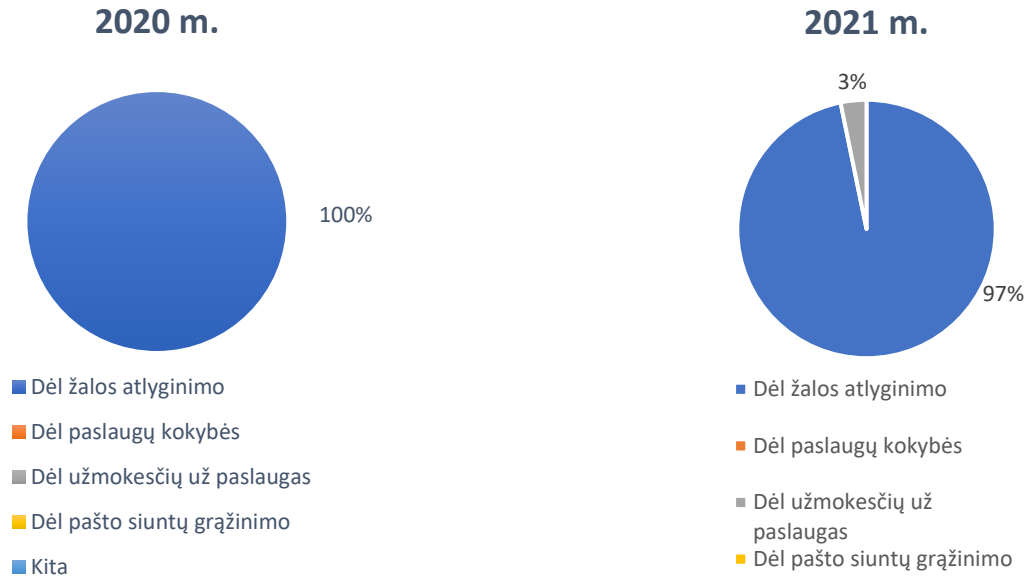
#### Pašto srityje išskiriamos priežastys<sup>4</sup>:

	2020 m.	2021 m.
• dėl žalos atlyginimo;	41	30
• dėl paslaugų kokybės;	0	0
• dėl užmokesčių už paslaugas;	0	1
• dėl pašto siuntų gražinimo;	0	0
• kita.	0	0

Iš pateiktų duomenų matyti, kad tiek 2020 m., tiek 2021 m. pagrindinė ginčų priežastimi išlieka žalos atlyginimas. 2020 m. ši priežastis buvo vienintelė dėl kurios kreipėsi pašto paslaugos naudotojai.

<sup>4</sup> galėjo būti kelios kreipimosi priežastys.

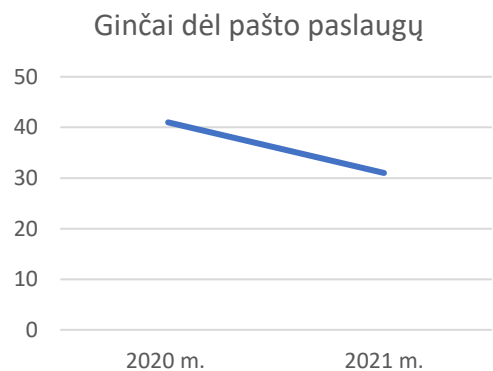
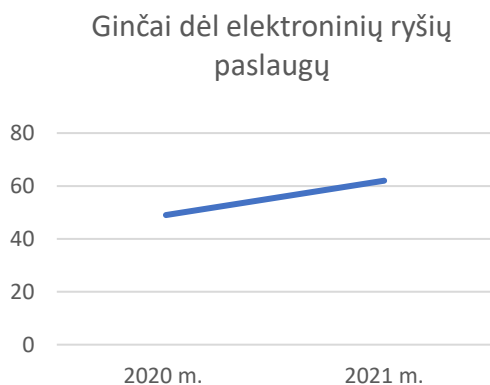
2021 m. ši priežastis taip pat išlieka pagrindine (97 proc.), taip pat gautas prašymas nagrinėti ginčą dėl užmokesčių už paslaugas.



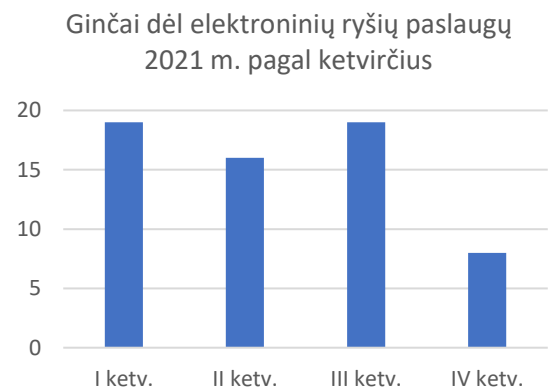
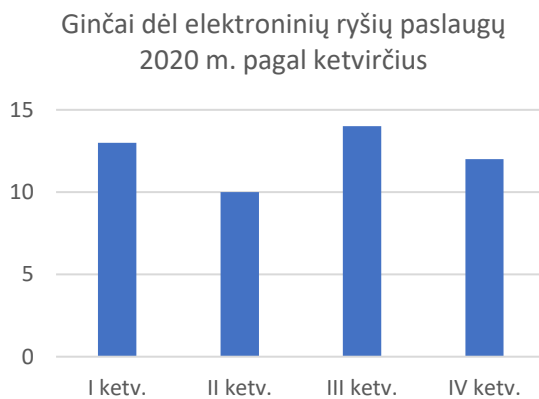
Svarbu paminėti, jog 2020 m. didžioji dalis gautų prašymų nagrinėti ginčą buvo dėl žalos atlyginimo už tarptautines pašto siuntas. Pašto paslaugų naudotojai kreipėsi į Tarnybą prašydami pašto paslaugos teikėją kompensuoti tarptautinėje pašto siuntoje siųstų daiktų vertę. Akcentuotina, jog vienu atveju, ginčas pasiekė Lietuvos Aukščiausiąjį teismą, kuris nurodė, kad kompensacija už prarastą pašto siuntą turi būti skaičiuojama pagal pašto siuntoje siunčiamų daiktų vertę, tačiau tokia kompensacija negali viršyti Pasaulinės pašto sąjungos Pašto korespondencijos reglamento RL 159 straipsnio 4 dalyje nurodytos maksimalios kompensacijos sumos (30 SDR). Analogišką išvadą galima taikyti ir dėl prarastų pašto siuntinių.

**Taigi, vienareikšmiškai galima teigti, kad žalos atlyginimo klausimai pašto sektoriuje išlieka aktualiausi ir daugiausiai ginčų ir nesutarimų sukeliančys.**

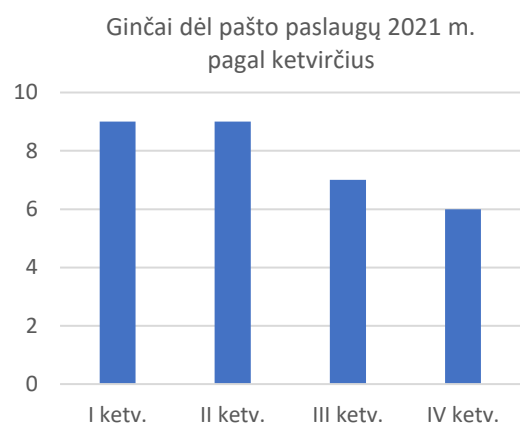
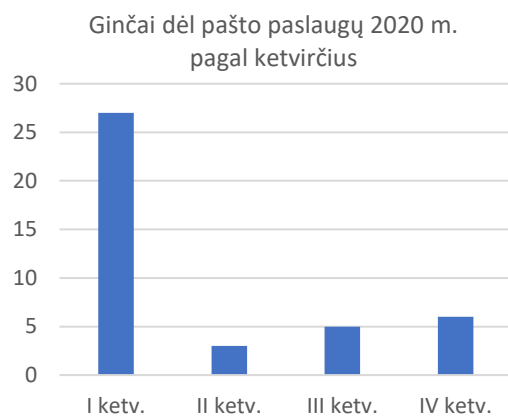
### Ginčų dinamika



Pagal pateiktus duomenis matyti, kad **ginčų dėl elektroninių ryšių paslaugų bendras skaičius 2021 m. išaugo, o ginčų dėl pašto paslaugų bendras skaičius 2021 m. sumažėjo**. Vertinant šiuos duomenis atkreiptinas dėmesys, jog dedamos pastangos, siekiant mažinti nesutarimus susijusius su tiek elektroninių ryšių paslaugų teikimu, tiek pašto paslaugų teikimu, paslaugų gavėjams ir naudotojams teikiama informacija, skatinanti taikiai išsispřesti kilusius nesutarimus. Atsižvelgiant į tai, elektroninių ryšių paslaugų srityje ginčų skaičiaus padidėjimas gana nedidelis, o pašto sektoriuje matomas ginčų sumažėjimas.



Vertinant Tarnyboje išnagrinėtų ginčų skaičių elektroninių ryšių paslaugų srityje pagal ketvirčius, matyti, kad tendencijos tiek 2020 m., tiek 2021 m. išlieka panašios – mažiausias išnagrinėtų ginčų skaičius matomas II ir IV ketvirčiuose.



Vertinant ginčų skaičių pašto srityje pagal ketvirčius matyti, kad 2020 m. I ketv. Tarnyboje išnagrinėta didžiausias ginčų skaičius lyginant tiek su 2020 m. likusiais ketvirčiais, tiek 2021 m. Tuo tarpu, 2021 m. ginčų skaičius I-II ketv. išlieka panašus, III-IV ketv. sumažėja.

Be kita ko, analizuojant sprendimų, priimtų išnagrinėjus ginčus ne teismo tvarka, baigties (rezultatų) dinamiką darytina išvada, jog, neatsižvelgiant į tai, kad elektroninių ryšių paslaugų srityje bendras

ginčų skaičius 2021 m. padidėjo, tačiau, kaip minėta, nagrinėjimo baigtis tiek 2020 m., tiek 2021 m. išliko panaši. Tuo tarpu, pašto sektoriuje bendras ginčų skaičius sumažėjo, tačiau, 2021 m. išaugo netenkinamų reikalavimų skaičius, atitinkamai, 2021 m. sumažėjo taikai sprendžiamų reikalavimų.

Kalbant apie ginčų priežasčių dinamiką, iš anksčiau pateiktų duomenų matyti, kad tiek elektroninių ryšių paslaugų srityje, tiek pašto sektoriuje tiek 2020 m., tiek 2021 m. išlieka tokios pat pagrindinės ginčų priežastys.

## **Ginčų problematika**

### **Elektroninių ryšių paslaugų srityje išvelgiama problematika**

Iš anksčiau pateikiamų duomenų apie ginčų priežastis, pagrindinės priežastys dėl ko kreipiamasi su prašymais nagrinėti ginčą elektroninių ryšių paslaugų srityje – dėl sutarties nutraukimo pasekmių (netesybų, nuostolių, kt.), dėl užmokesčių už paslaugas. Iš nagrinėtų ginčų situacijų, kai buvo priimti sprendimai dėl ginčo esmės, išvelgtos šios problemos:

- prieš nutraukiant paslaugų teikimo sutartį paslaugų naudotojai neįvertina sudarytos paslaugų teikimo sutarties sąlygų, įtvirtinančių sutarties nutraukimą (terminuotos paslaugų teikimo sutarties atveju), ko pasėkoje, gauna didesnes sąskaitas nei tikėjosi (kuriose apskaičiuotos netesybos, mokėtinos sumos už įrangą ir pan.);
- nefiksuoja paslaugų sutrikimų prieš nutraukiant paslaugų teikimo sutartį, ko pasėkoje, jau nutraukus sutartį ir teikėjai pritaikius netesybas, negali įrodyti, jog buvo nekokybiškai teikiamos paslaugos;
- neįvertina/nesusipažįsta su informacija, pateikiama sąskaitose už paslaugas (pvz. informacija apie mokėjimo plano tarifų keitimą), ko pasėkoje gauna didesnes sąskaitas už paslaugas nei tikėjosi.

### **Pašto srityje išvelgiama problematika**

Iš anksčiau pateikiamų duomenų apie ginčų priežastis, matyti, kad pagrindinė priežastis dėl ko kreipiamasi su prašymais nagrinėti ginčą pašto sektoriuje – dėl žalos atlyginimo. Iš nagrinėtų ginčų situacijų, kai buvo priimti sprendimai dėl ginčo esmės, išvelgtos šios problemos:

- dažnai pasitaiko, jog žala neatlyginama, nes pašto siunta buvo netinkamai supakuota, ar pašto siuntoje siunčiamas draudžiamas siųsti daiktas, t. y. pašto paslaugos naudotojai prieš išsiunčiant pašto siuntą nesusipažįsta su pašto siuntų pakavimo taisyklėmis, kitomis pašto paslaugų teikėjų taisyklėmis, jų nesilaiko;
- pašto paslaugos naudotojai nežino žalos atlyginimo procedūrų, t. y. pašto paslaugos naudotojai nežino subjekto, kuris gali kreiptis dėl žalos atlyginimo (pašto siuntos siuntėjas). Ko pasėkoje, reikalavimą atlyginti žalą pateikia netinkamas subjektas – pašto siuntos gavėjas, kuriam įstatymiškai nenumatyta žalos atlyginimas;
- pašto paslaugos naudotojai neįvertina/ nežino, jog Lietuvos Respublikos pašto įstatymas (toliau – Pašto įstatymas) nustato ribotą atsakomybę, todėl dažnai pasitaiko, jog reikalauja atlyginti

didesnę sumą, nei numatyta (pvz. pašto siuntoje siūsto daikto vertę), reikalauja žalos atlyginimo už „pavėluotai“ pristatytą pašto siuntą, ar reikalauja neturtinės žalos atlyginimo, kurios atlyginimo pašto veiklą reglamentuojantys teisės aktai nenumato, reikalauja žalos atlyginimo už pažeistas/dingusias neregistruotas pašto siuntas;

- pašto siuntos atsiėmimo metu gavėjai neapžiūri pašto siuntos, nenurodo ir tinkamai „neįformina“ jos pažeidimų (jei tokie yra), ko pasėkoje patvirtina apie tinkamai pristatytą pašto siuntą ir dėl žalos atlyginimo kreipiasi pavėluotai, t. y. jau patvirtinus apie pašto siuntos tinkamą pristatymą.

## Ginčų pavyzdžiai

### Elektroninių ryšių paslaugų srityje:

**Dėl elektroninių ryšių paslaugų kokybės, sutarties nutraukimo** – ginčas kilo dėl palydovinės televizijos paslaugų teikimo sutarties nutraukimo be netesybų dėl, vartotojo teigimu, nekokybiškai veikiančios televizijos archyvo paslaugos. Tarnyba konstatavo, kad televizijos archyvo paslauga, kuri leidžia „prasukti“, peržiūrėti pakartotinai televizijos programas, yra palydovinės televizijos funkcionalumas (išmanioji televizija), todėl laikytina palydovinės televizijos paslaugų dalimi. Televizijos archyvo veikimui reikalingas hibridinis imtuvas ir interneto prieigos paslaugos, o šios į imtuvą gali būti teikiamos LAN kabeliu arba nemokama belaide (Wi-Fi) prieiga. Tarnyba nustatė, kad vartotojas į teikėją dėl televizijos archyvo paslaugos veikimo sutrikimų kreipėsi 15 kartų (per 1 m. 2 mėn. laikotarpį), be to, nustatyta, kad vartotojui buvo pakeistas imtuvas, taip pat suteikta vienkartinė kompensacija dėl vartotojo nusiskundimų televizijos archyvo paslaugos veikimu. Tarnyba pripažino, kad aplinkybė, jog televizijos archyvo paslauga nėra atskirai apmokestinama, neturi įtakos teikėjos atsakomybei dėl palydovinės televizijos paslaugų kokybės, be to, teikėja kartu su sutartimi vartotojui suteikė tiek imtuvą, tiek maršrutizatorių, taip pat teikė interneto prieigos paslaugas, kurie reikalingi televizijos archyvo paslaugos gavimui, todėl tai suponuoja teikėjos atsakomybę dėl palydovinės televizijos paslaugų kokybės. Atsižvelgiant į šias aplinkybes, buvo pripažinta vartotojo teisė nutraukti sutartį be netesybų dėl teikėjos kaltės.

**Dėl sutarties nutraukimo** – vartotojas kreipėsi į Tarnybą, nurodydamas, kad elektroninių ryšių paslaugų teikėja privalėjo nutraukti sutartį su vartotoju, gavusi vartotojo el. laišką. Elektroninių ryšių paslaugų teikėjos teigimu, sutarties nutraukimas turi būti atliktas sutartyje nustatyta tvarka, vartotojui iš anksto pateikus pasirašytą rašytinį prašymą, bet ne el. paštu. Kadangi teikėja iš vartotojo negavo tinkamos formos prašymo nutraukti sutartį, ji ir toliau teikė paslaugas pagal sutartį. Tarnyba konstatavo, jog vartotojo teisė bet kada atsisakyti paslaugų nėra absoliuti, t. y. vartotojas, norėdamas nutraukti sutartį su teikėju, turi teisę tai padaryti vienašališkai, apie tai pranešdamas paslaugų teikėjui sutartyje nustatyta tvarka. Sutartyje nurodyta sąlyga, numatanti, kad vienašališkas sutarties nutraukimas galimas tik iš anksto įspėjus raštu. Tarnyba, iš pateiktos ginčo sprendimo medžiagos (šalių susirašinėjimo el. paštu) nenustatė, kad ginčo šalys būtų atsisakę sutarties nuostatų dėl rašytinio įspėjimo apie sutarties nutraukimą. Nors sutartyje numatyta, kad vienašališko sutarties nutraukimo atveju kita šalis turi būti įspėta raštu, tačiau nenurodyta, kokia forma (popierine ar elektronine) turi būti pateiktas šis prašymas. Tačiau, el. paštu pateikta informacija dėl sutarties nutraukimo be vartotojo parašo (elektroninio ar paprasto) neidentifikuoja prašymą pasirašiusio asmens, todėl toks vartotojo pranešimas nebūtų laikomas pagrįstu prašymu nutraukti sutartį ir nesukeltų teisinių pasekmių. Atsižvelgiant į tai, Tarnyba atmetė vartotojo prašymą.



### **Pašto paslaugų srityje:**

**Dėl žalos atlyginimo** – ginčas kilo dėl žalos atlyginimo už nepristatytą pašto siuntą. Vartotojas teigia, kad pašto paslaugos teikėja nepristatė pašto siuntos, todėl vartotojas reikalauja atlyginti žalą. Teikėja paaiškino, jog pašto siuntos gavėjas (šiuo atveju – vartotojas) visada dėl kompensacijos turėtų kreiptis į pašto siuntos siuntėją, nes pašto paslaugos užsakovas yra siuntėjas. Tarnyba konstatavo, kad Pašto įstatyme 12 straipsnio 1 dalyje yra įtvirtinta imperatyvi teisės norma, nustatanti konkretų subjektą, galintį reikalauti žalos atlyginimo iš pašto paslaugos teikėjo, t. y. siuntėją (*„Siuntėjas pretenziją dėl žalos atlyginimo už dingusią pašto siuntą, dingusius, trūkstamus ar apgadintus siūstus daiktus gali pareikšti pašto paslaugos teikėjui per 6 mėnesius nuo pašto siuntos išsiuntimo dienos“*.). Tarnyba nurodė, kad siuntėjo teisė iš pašto paslaugos teikėjo reikalauti žalos atlyginimo kyla iš siuntėją ir pašto paslaugos teikėją siejančių teisinių santykių dėl pašto paslaugos teikimo. Tarnyba nustatė, kad šiuo atveju kilęs ginčas tarp pašto siuntos gavėjo ir pašto paslaugos teikėjos. Atsižvelgiant į tai, kad teisę į žalos atlyginimą turi siuntėjas, o ne gavėjas, ir remiantis Pašto įstatymo 3 straipsnio 3 dalimi, pagal kurią vartotojas yra laikomas pašto siuntos gavėju, Tarnyba konstatavo, jog prašymą išnagrinėti ginčą dėl žalos atlyginimo pateikė netinkamas subjektas.

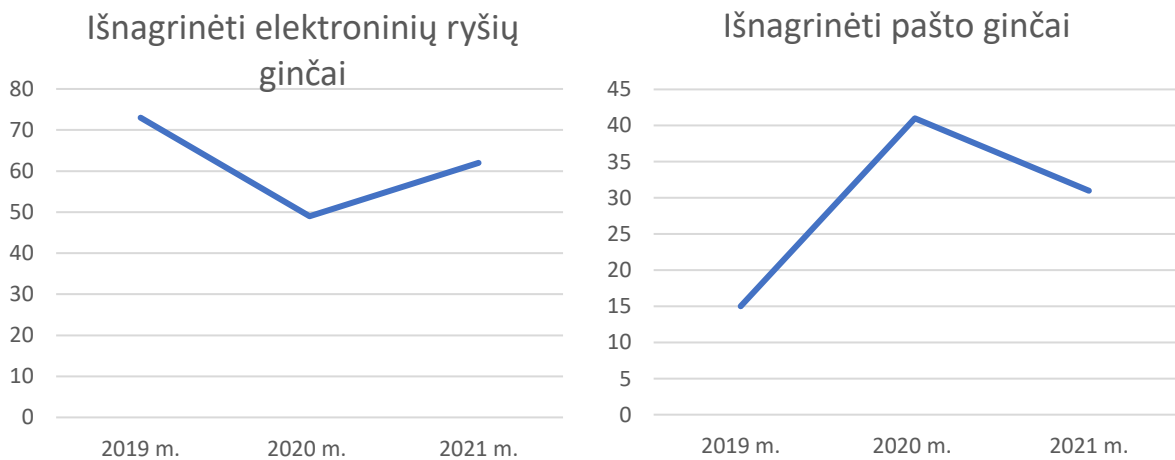
**Dėl draudžiamų siūsti daiktų** – vartotojas kreipėsi į Tarnybą, reikalaudamas, kad teikėja atlygintų žalą dėl prarastos pašto siuntos, kurioje buvo siūsta auksinė grandinė. Pašto įstatymo 12 straipsnio 9 dalies 1 punkte reglamentuota, kad pašto paslaugos teikėjai neatsako ir žalos neatlygina, jeigu *„prarasti draudžiami pašto siuntose siūsti daiktai (prekės)“*. Nagrinėtu atveju pašto paslaugos teikėjas savo interneto svetainėje skelbia pašto siuntų pristatymo taisykles, kuriose yra pateikiamas draudžiamų siūsti daiktų sąrašas, tarp kurių nurodyti *„didelės vertės daiktai (juvelyriniai papuošalai, meno kūriniai, antikvariniai daiktai, taurieji metalai, brangakmeniai) <...>“*. Be kita ko, pašto paslaugos teikėjo patvirtintose taisyklėse įtvirtinta, kad *„Siuntos tinkamumą siūsti įvertina ir už jos pakuotę bei turinį visiškai atsako Siuntėjas. Užsakydamas Uždraustų siūsti daiktų pristatymą, perduodamas arba bet koku būdu sąlygodamas jų perdavimą pervežimui, Siuntėjas prisiima visišką atsakomybę už visus tokio žingsnio padarinius ir privalo padengti teikėjui dėl šios priežasties patirtus nuostolius, jeigu tokie atsiranda“*, be to detalizuojama, jog teikėja *„nepriiima atsakomybės už priimtas siuntas su Taisyklių šiame skyriuje nurodyto turinio daiktais (prekėmis), medžiagomis“*. Tarnybai nustačius, kad pašto siuntoje buvo siunčiamas draudžiamas siūsti daiktas – juvelyrinis papuošalas (auksinė grandinė), Tarnyba, vadovaudamasi Pašto įstatymo 12 straipsnio 9 dalies 1 punktu ir minėtomis taisyklių nuostatomis, konstatavo, kad nėra pagrindo įpareigoti teikėją atlyginti vartotojo patirtą žalą dėl prarastos siuntos, kurioje buvo siunčiamas draudžiamas siūsti daiktas.

**Dėl žalos atlyginimo dingus tarptautinei pašto siuntai** – vartotojo teigimu, pašto paslaugos teikėja atsisako sumokėti konkrečią kompensacijos sumą už dingusią tarptautinę pašto siuntą, kuri reglamentuojama teisės aktuose ir reikalauja vartotojo įrodinėti tarptautinės pašto siuntos vertę, nors tai, vartotojo teigimu, nenumatyta teisės aktuose. Vartotojas prašo įpareigoti teikėją sumokėti konkrečią kompensacijos sumą už dingusią tarptautinę pašto siuntą – 30 SDR sumą. Teikėja paaiškino, kad prisiima atsakomybę dėl pašto siuntų praradimo. Tačiau, teikėja vartotojo prašė pateikti siuntose siūstų prekių vertę patvirtinančius dokumentus, kuriuos pateikus, teikėja apskaičiuos ir atlygins žalą. Vartotojas nepateikė pašto siuntų vertę pagrindžiančių dokumentų, reikalingų kompensacijos už prarastas pašto siuntas apskaičiavimui, todėl teikėja išmokėjo tik pašto siuntų siuntimo išlaidas. Tarnyba konstatavo, kad Pasaulinės pašto sąjungos pasaulinėje Pašto konvencijoje (toliau – Konvencija) yra įtvirtinti kompensacijų apskaičiavimo principai (23 straipsnio 1.6 papunktys). Pagal Konvencijos 23 straipsnio 2.1 papunktį, siuntėjas įgyja teisę į kompensaciją, o kompensacija

apskaičiuojama vadovaujantis to paties straipsnio 1.6 papunktyje ir 7 punkte įtvirtintais kompensacijų apskaičiavimo principais. Todėl laikytina, kad atsiradus pagrindui kompensuoti žalą, kompensacija, be kita ko, apskaičiuojama pagal kainoraštyje surašytas tokios pat rūšies daiktų ar prekių kainas, perskaičiuotas į SDR toje vietoje ir tuo metu, kai siunta buvo priimta siųsti. Pasaulinės pašto sąjungos Pašto korespondencijos reglamento (toliau – Pašto korespondencijos reglamentas) RL 159 straipsnio 4 dalyje įtvirtinta maksimali išmokėtinos kompensacijos suma, o minėtame Konvencijos 23 straipsnio 1.6 papunktyje reglamentuota, kad siuntėjui išmokėtinos kompensacijos suma kiekvienu konkrečiu atveju privalo būti apskaičiuojama atsižvelgiant į siuntėjo patirtus tiesioginius nuostolius. Atsižvelgiant į Konvencijos, Pašto korespondencijos reglamento ir Pašto įstatymo nuostatas, darytina išvada, teisės aktai nustato ribotą atsakomybę, tačiau nepaneigia vartotojui numatytos pareigos įrodyti patirtų nuostolių dydį. Taigi, vartotojas turi įrodyti nuostolius, pateikti siųstų daiktų ar prekių kainas, kurios galiojo tuo metu ir toje vietoje, kai pašto siuntos buvo pateiktos siųsti, todėl vartotojo reikalavimas atmestinas kaip nepagrįstas.

### COVID-19 pandemijos situacija (pandemijos įtaka ginčų skaičiui, priežastims)

Siekiant įvertinti COVID19 pandemijos situaciją, t. y. įvertinti, ar pandemija turėjo įtakos ginčų skaičiui, diagramoje pateikiama Tarnyboje išnagrinėtų ginčų ne teismo skaičius 2019 m., 2020 m., 2021 m.:



Iš pateiktų duomenų matyti, kad elektroninių ryšių paslaugų srityje išnagrinėtų ginčų skaičius didžiausias buvo 2019 m., o 2020 m., prasidėjus pandemijai, ginčų skaičius sumažėjo ir buvo mažiausias lyginant su 2019 m. ir 2021 m. Lyginant 2020 m. su 2021 m., kaip minėta, ginčų skaičius 2021 m. išaugo. Atsižvelgiant į tai, galima prielaida, kad 2020 m. elektroninių ryšių paslaugų teikėjai daugiau kilusių nesutarimų su elektroninių ryšių paslaugų gavėjais išsprendė taikiai, nesikreipiant į Tarnybą.

Analizuojant pašto ginčų skaičių matyti, kad priešingai nei elektroninių ryšių paslaugų ginčų, pašto srityje išnagrinėtų ginčų kiekis 2020 m. (prasidėjus pandemijai) išaugo ir buvo didžiausias lyginant su 2019 m. ir 2021 m. Atsižvelgiant į tai, galima prielaida, jog 2020 m. buvo išaugęs naudojimas pašto paslaugomis. Taip pat, kaip jau buvo minėta, svarbu akcentuoti tai, jog daug kreipimusi buvo dėl tarptautinių pašto siuntų, dėl ko galima prielaida, jog pandemijos metu, kuomet buvo apribotas judėjimas, išaugo būtent tarptautinių pašto siuntų siuntimas.

### Siūlymai dėl atitinkamų priemonių vykdymo (siekiant didinti taikiai išspręstų ginčų skaičių ir ieškant priemonių mažinant nepagrįstus prašymus)

Atsižvelgiant į tai, kad analizuojant ginčų priežastis buvo prieita išvados, jog tiek elektroninių ryšių paslaugų srityje, tiek pašto paslaugų sektoriuje išlieka tokios pačios pagrindinės ginčų priežastys (2020 m. ir 2021 m.), o aptariant ginčų problematiką išskirtos pagrindinės problemos, dėl kurių paslaugų naudotojų ginčai yra nepagrįsti ir atitinkamai netenkinami, pateikiami siūlymai, siekiant mažinti nepagrįstų paslaugų gavėjų prašymų skaičių bei didinti taikiai išspręstų ginčų skaičių:

- elektroninių ryšių paslaugų bei pašto paslaugų naudotojų **švietimas**, t. y. supažindinti paslaugų naudotojus su ginčų nagrinėjimo procedūra, išskiriant žingsnius, ką paslaugų gavėjai turėtų atlikti norėdami pateikti ginčą, su kokia informacija turėtų susipažinti (šiuo metu rengiama skundų ir ginčų nagrinėjimo tvarkos vizualizacija, t. y. vizualizuotos informacijos, lankstinukų apie skundų ir ginčų nagrinėjimo tvarką rengimas ir skelbimas RRT interneto svetainėje [www.rrt.lt](http://www.rrt.lt), Tarnybos Facebook paskyroje);
- elektroninių ryšių paslaugų bei pašto paslaugų naudotojų **konsultavimas**;
- **metodinės pagalbos bei rekomendacijų teikimas** elektroninių ryšių paslaugų bei pašto paslaugų teikėjams;
- paslaugų naudotojų **skatinimas** susipažinti su svarbia informacija prieš pasirašant paslaugų teikimo sutartis, ar prieš pasinaudojant pašto paslaugomis;
- **bendradarbiavimas** su paslaugų teikėjais, siekiant šviesti vartotojus ir skatinti susipažindinti su svarbia informacija.